

**DESAIN SISTEM PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
(QFD) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN CUSTOMER  
SATISFACTION DI RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG**

**DIOTA WAHYU KRISTANTO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201003927@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Meningkatnya jumlah penduduk yang sangat signifikan menjadi perhatian utama dalam pelayanan kesehatan. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah mencapai kepuasan pengguna jaminan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan. Rumah Sakit menjadi komponen utama dalam pelayanan BPJS. Rumah Sakit Banyumanik Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS untuk pasien rawat inap masih harus diukur apakah sudah memenuhi tingkat kepuasan pelayanan pasien atau belum. Hal ini menyebabkan diperlukannya upaya continuous improvement layanan Rumah Sakit yang meliputi proses perbaikan, perencanaan, dan peningkatan pelayanan kesehatan secara konsisten dan berkelanjutan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu metode yang dapat diterapkan adalah dengan Quality Function Deployment (QFD). Hasil perhitungan dan analisa QFD pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang menunjukkan bahwa atribut jasa pelayanan yang dianggap penting oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan adalah menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dengan nilai 3,564; berdasarkan urutan kinerja adalah menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dengan nilai 4,25; berdasarkan nilai urutan prioritas adalah pelatihan perawat untuk pelayanan pasien dengan nilai 19,8650. Hal kedepan yang dapat dilakukan untuk lebih meningkatkan pelayanan pasien adalah melakukan pengukuran kembali tentang kepuasan pasien dan melakukan analisis peningkatan kepuasan konsumen dengan metode analisis fishbone diagram dan six sigma.

Kata Kunci : Jasa Pelayanan, Quality Function Deployment, House Of Quality, Urutan Prioritas, Rumah Sakit  
xviii + 102 halaman; 15 gambar; 21 tabel  
Daftar Acuan: 17 (1993 – 2013)

**DESIGN OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) SYSTEM TO  
DETERMINE THE QUALITY OF HEALTHCARE AS AN EFFORT TO  
IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN BANYUMANIK HOSPITAL,  
SEMARANG**

**DIOTA WAHYU KRISTANTO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201003927@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The increasing number of very significant population became a major concern in health care. The main objective was to reach the health service users satisfaction provided by health care providers. Hospital becomes a major component in BPJS service. Rumah Sakit Banyumanik Semarang in providing health services to BPJS participants for inpatients still have to be measured if it meets the satisfaction level of patient care or not. This leads to the need for continuous improvement for Hospital services that include process improvement, planning, and improvement of health services consistently and continuously oriented to patient satisfaction. The method that can be applied is Quality Function Deployment (QFD). The results of calculation and analysis of QFD in Rumah Sakit Banyumanik Semarang showed that the attributes of services that are important to patients based on the level of interest is to maintain the confidentiality of the patient (3.564 point); based on performance is to maintain the confidentiality of the patient (4.25); based on priority is the training of nurses for the care of patients (19.8650). The next thing to do to further improve patient care is re-measurement of patient satisfaction and increase customer satisfaction analysis with fishbone diagram analysis method and six sigma.

**Keyword** : Care Service, Quality Function Deployment, House of Quality, Priority Sequence,  
Hospital  
xvii + 102 halaman; 15 gambar; 21 tabel  
References: 5 (1993 – 2013)